PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO PARA LA REALIZACIÓN DE LAS LABORES DE ATENCIÓN AL PÚBLICO, DESARROLLO Y EJECUCIÓN DEL PROGRAMA EDUCATIVO Y LABORES DE DIFUSIÓN EN EL PALACIO DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE BIZKAIA

1.- OBJETO DEL CONTRATO.

Constituye el objeto del presente contrato la asistencia a BizkaiKOA en la realización de actividades de idea, planificación, ejecución y gestión de la atención al público, labores administrativas básicas de recopilación de información, gestión de recaudación y generación de estadísticas e informes, y del programa educativo y labores de difusión, del Palacio de la Diputación Foral de Bizkaia. Dicho servicio deberá prestarse de acuerdo a las especificaciones técnicas contenidas en este Pliego de Prescripciones Técnicas.

2.- DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS

La empresa contratada deberá disponer de los recursos necesarios y responsabilizarse de prestar asistencia técnica a fin de ejecutar los programas parciales derivados de los objetivos estratégicos planteados por la dirección de BizkaiKOA. Dichos programas se detallan a continuación.

El contrato que en base al presente pliego se realice tendrá por objeto la realización de visitas guiadas al palacio Foral comprendiendo en dicho servicio además de la visita guiada propiamente dicha, labores relacionadas con la misma como son las concernientes a la preparación y formación del personal, la difusión del programa de visitas, las labores relacionadas con la reserva y calendarización de las visitas, así como las relacionadas con la realización de labores de análisis, y balance del programa.

Se detallan a continuación de forma pormenorizada las labores a realizar:

a.- <u>Programa de atención al público</u>

- Atención al público con servicio de información continuada todo el año en servicio plurilingüe (euskera-castellano-inglés-francés).
- Control y organización del calendario de todas las visitas y actividades educativas.
- Expedir ticket de entradas a través de la aplicación correspondiente.
- Elaborar las estadísticas referentes a los visitantes del Palacio (procedencia, sexo, edad, ...)
- Llevar el registro de gastos e ingresos en las actividades de pago.
- Labores de coordinación con otros agentes públicos y privados relacionados con la difusión del patrimonio o la actividad turística.
- Realización de las tareas administrativas de apoyo a la gestión de los programas de visitas y actividades educativas del Palacio Foral.
- Análisis mensual de visitantes y participación en todas las visitas y actividades educativas del Palacio Foral.

b.- <u>Programa educativo y de visitas guiadas</u>

- Idea, organización, planificación y ejecución de las actividades educativas y visitas guiadas para todo tipo de públicos.
- Colaboración en la creación y ejecución de otras actividades de carácter especial como visitas temáticas, Jornadas Europeas del Patrimonio, etc.
- Cooperación en la idea, organización, planificación y ejecución de exposiciones temporales.
- Formación y supervisión de monitores-guías del Palacio a la hora de ejecutar o poner en marcha todas las actividades y visitas planteadas.
- Relaciones con docentes y personal de áreas educativas para incluir las visitas al palacio Foral en los programas educativos de enseñanza primaria y secundaria, con la consiguiente adaptación de las visitas a los contenidos o curricula de cada ciclo de enseñanza.
- Acercar la Institución Foral a los centros educativos tanto a través de las visitas al Palacio como de actividades en los propios centros de enseñanza.

La visita tendrá por objeto:

- Objetivo 1: Explicar el **sistema foral** como contexto para el surgimiento de las Diputación Foral como institución.
- Objetivo 2: Difundir la historia, características y significado de la Diputación y los Diputados generales como **institución** desde el siglo XVI a la actualidad presentándola además como una institución de gobierno, de plena vigencia y líder en Bizkaia.
- Objetivo 3: Explicar y contextualizar la construcción del **edificio,** así como mostrar el Palacio Foral como conjunto artístico y monumental del patrimonio histórico y cultural de Bizkaia.

Para la consecución de dichos objetivos, los temas a tratar durante las visitas serán:

- Respecto del sistema foral
  - Constitución y evolución política de Bizkaia: Fuero de 1452 y 1526 y la articulación institucional de Bizkaia.
  - La teoría contractual, la idea del pacto entre gobernantes y gobernados como estrategia de cohesión de la comunidad política de Bizkaia
- Respecto a la institución
  - Orígenes, formación y desarrollo de la Institución:
    - La Diputación general, la Provincial, la Foral.
    - La formación y evolución de la Hacienda Foral de Bizkaia hasta el régimen de Concierto económico-administrativo.
    - Ámbito competencial de la Diputación
- Respecto del edificio y su contenido
  - Explicar la construcción del edificio en un contexto de cambio, de revolución industrial en la sociedad de Bizkaia.

- Mostrar e interpretar su significativa colección de arte.
  - Explicaciones detalladas del Cuadro de Francisco Mendieta y la vidriera de Anselmo Guinea.
  - Los frescos de pintura y su significación temática.
  - Otros cuadros del edificio.
  - Mobiliario y artesanado.

Las visitas se llevarán a cabo por las siguientes estancias y espacios del palacio Foral. Además se podrá plantear la posibilidad de comenzar o terminar dichas visitas en el exterior del edificio y el orden de la visita será fijado por las propuestas presentadas.

Planta baja y escaleras.

Vestíbulo del piso primero

Salón de recepciones

Salón del Trono

Salón de Sesiones

Salón Sota

Salón de Gobierno

Despacho del Diputado General

c.- <u>Programa de difusión</u>

- Elaborar una agenda de actividades de los distintos eventos relacionados con el programa de difusión que se produzcan en el Palacio para proponérsela a los y las visitantes.
- Difundir periódicamente el programa de visitas al Palacio, diseñado por BizkaiKOA, a través de folletos, correo electrónico o redes sociales (Facebook, twitter,...)
- Elaborar y distribuir folletos, guías, tarjetas turísticas, etc., relacionadas con el programa de difusión del Palacio planteado por BizkaiKOA.
- Dar a conocer, de forma especial el programa de visitas y actividades de difusión del Palacio Foral entre agentes turísticos y empresas relacionadas con el sector.

Además de lo expresado en los 3 apartados anteriores:

➢ **Con carácter general:**

- Realizar sugerencias a los responsables de BizkaiKOA para mejorar la gestión de la información, gestión de recursos y medios de promoción en el asunto objeto del contrato.

- Fijar un calendario de reuniones con BizkaiKOA al objeto de controlar la correcta ejecución del servicio contratado, así como de evaluar de forma continua el desarrollo de los programas señalados más arriba. De cara a este segundo apartado, la empresa presentará informes trimestrales sobre el desarrollo del contrato, resaltando, si las hubiera, las incidencias y aportando estadísticas sobre el número de visitantes.

- Establecer los turnos y suplencias del personal de asistencia al público y de trabajo técnico interno.

3.- CONDICIONES DEL SERVICIO

3.1.- Horario

Como mínimo se deberá atender el siguiente horario de atención al público:

- martes a domingo de 10:00-14:00 y de 15:00 – 19:00

En cada jornada deberá ofertarse un mínimo de 6 visitas diarias.

3.2.- Personal y capacidades

Corresponderá a la empresa adjudicataria:

- Disponer de los recursos necesarios para la prestación de los servicios señalados estableciéndose al inicio de la prestación del servicio una planificación del número de efectivos destinados al mismo en función de las necesidades.

  Dicho personal dependerá exclusivamente del adjudicatario, siendo BizkaiKOA ajeno a dichas relaciones laborales.

- Nombrar una persona responsable del contrato que actúe como interlocutor válido con BizkaiKOA para todas las cuestiones que surjan a lo largo del desarrollo del presente contrato.

- Cumplir todas las obligaciones vigentes en materia de relaciones laborales, seguridad social y seguridad y salud, especialmente en lo referente al personal contratado, que dependerá a todos los efectos de dicha empresa adjudicataria.

- Garantizar los turnos y las suplencias del personal. En todo caso sustituirá de manera inmediata las ausencias del personal a su cargo de manera que no interfiera en la prestación del servicio.

- Redactar un informe trimestral con tres apartados: en el primero deberán relacionarse las acciones concretas llevadas a cabo por la empresa en ese periodo; el segundo, estará referido al cumplimiento de los objetivos propuestos en la memoria técnica y realizado de acuerdo a los indicadores establecidos para controlar el cumplimiento de dichos objetivos; el tercer apartado incluirá aspectos relativos a las incidencias en el servicio que hubieran podido detectarse o denunciarse, y relativos al personal, su situación general así como el cumplimiento por parte del mismo de sus obligaciones laborales.

- Fijar un calendario de reuniones con BizkaiKOA al objeto de planificar la correcta realización del servicio contratado, así como evaluar de forma continua el desarrollo de los programas señalados más arriba.

Teniendo en cuenta lo específico del proyecto y los objetivos marcados, las empresas que concurran al concurso deberán tener en cuenta las características que a continuación se detallan, en caso de baja, suspensión del contrato o cualquier otra circunstancia que suponga la sustitución del personal actual por personal de nueva contratación:

En cualquier caso, las sustituciones de personal deberán ser autorizadas por BizkaiKOA EPEF, previa presentación de los curriculums de las personas sustitutas.

El contratista deberá de prestar el servicio contratado, como mínimo, con el siguiente personal adscrito:

- **Puesto 1:** Jornada completa
  Titulación de grado medio en humanidades y experiencia suficiente en la atención y gestión de programas de difusión del patrimonio.
- **Puesto 2:** Jornada completa.
  Titulación de grado medio en humanidades o turismo y experiencia suficiente en la atención y gestión de programas de difusión del patrimonio.
- **Puesto 3:** Jornada parcial
  Titulación de grado medio en humanidades o turismo y experiencia suficiente en la atención y gestión de programas de difusión del patrimonio.

El personal de atención al público de nueva contratación adscrito al contrato deberá contar con capacitación suficiente para prestar el servicio en euskera, castellano, inglés y francés, constituyendo esta obligación una condición especial de ejecución del contrato, a los efectos de lo establecido en el PCAP sobre las consecuencias de su incumplimiento.

3.3.- Idiomas

Las visitas deberán ser ofrecidas, como mínimo, y sin perjuicio de lo establecido en otros puntos de estos pliegos, en las dos lenguas oficiales de la CAPV

4.- CONTROL DEL TRABAJO

BizkaiKOA desempeñará las funciones de seguimiento, inspección técnica, coordinación, planificación y vigilancia de la correcta realización del servicio contratado.

El contratista será el responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle, así como de las consecuencias que se deduzcan para la administración o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

El adjudicatario deberá realizar el informe trimestral referido en el apartado anterior a fin de que Bizkaikoa pueda fiscalizar el correcto cumplimiento del servicio contratado. El informe será firmado por la empresa y por el responsable que BizkaiKOA determine en caso que se estime conveniente.

5.- OTRAS ESPECIFICACIONES

La empresa adjudicataria, en la elaboración y presentación de sus respectivas propuestas deberá hacer un uso no sexista del lenguaje. Así mismo, la empresa adjudicataria a lo largo de la vigencia del contrato, deberá hacer un uso no sexista del lenguaje en cualquier documento definitivo escrito o digital, así como, deberá desagregar los datos por sexo en cualquier estadística referida a personas que se genere, todo ello al amparo de la Norma Foral 4/2018 de 20 de junio, para la Igualdad de Mujeres y Hombres en el que se señalan los principios generales que deberán respetarse.

De conformidad con el artículo 16 del Decreto Foral 22/2009 de 17 de febrero la empresa adjudicataria deberá proporcionar su prestación respetando el derecho ciudadano a ser atendido en las dos lenguas oficiales. Los impresos, escritos y notificaciones de uso público deberán ser realizados en euskera y castellano por la empresa adjudicataria, deberá utilizar el euskera en todas las intervenciones públicas ligadas a la actividad del contrato.

6.- PRERROGATIVAS DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA Y JURISDICCIÓN COMPETENTE.

BizkaiKOA tiene la facultad de interpretar el presente pliego y resolver las dudas que ofrezca su cumplimiento.

Las cuestiones litigiosas surgidas sobre interpretación, modificación, resolución y efectos de este pliego, serán resueltas por los órganos sociales de BizkaiKOA, sometiéndose ambas partes, con renuncia a su propio fuero, a la competencia de los jueces y tribunales de Bilbao, pudiendo someterse a arbitraje conforme a la legislación vigente.

Para cualquier aclaración o ampliación de información se deben dirigir a:

Iñigo Miyar – BizkaiKOA

Email: inigo.miyar@bizkaia.eus

Tlf.: 94.406.60.87

Firmado:

Lorea Bilbao Ibarra
Presidenta del Consejo de Administración

Asier Madarieta Juaristi
Secretario del Consejo de Administración